

етапу, коли починає думати не лише про прибуток, а й про роль, яку відіграє у суспільстві. Перш за все, це тенденції виявляти обережність у відношенні до своїх працівників, а потім до зовнішнього світу, різних верств населення, навколишнього середовища тощо.

Як висновок, можна зазначити, що соціальна відповідальність компанії – це не тільки відповідальність перед людьми, організаціями, з якими вона стикається в процесі своєї діяльності, перед суспільством в цілому, не тільки набір принципів, у відповідності з яким компанія будує свої бізнес-процеси, але і філософія організації, якої притримується компанія, яка піклується про свій розвиток, гідний рівень життя для населення, розвиток суспільства в цілому та збереження навколишнього середовища для майбутніх поколінь. Отже, всі переваги соціально відповідального ведіння бізнесу перебивають недоліки, адже переваги є більш вагомими.

1. Соціальна відповідальність бізнесу: [Електрон. ресурс]. – Режим доступу: http://standardacademy.org/ru/soc_otvet/cht_takoe_biznes.htm

2. Переваги соціально відповідальної корпорації: [Електрон. ресурс]. – Режим доступу: <http://www.nbene.narod.ru/econom/feconom8.htm>

3. Переваги соціальної відповідальності бізнесу: [Електрон. ресурс]. – Режим доступу: http://studme.org/etika_i_estetika/preimuschestva_sotsialno_otvetstvennogo_biznesa

ФОРМАЛЬНЕ І НЕФОРМАЛЬНЕ ЛІДЕРСТВО НА ПІДПРИЄМСТВАХ ТУРИСТИЧНОЇ ІНДУСТРІЇ

Антипова А.М.

Науковий керівник – Александрова С.А., канд. пед. наук, доцент

Досягнення максимальної продуктивності, якості послуг та конкурентоспроможності підприємств індустрії туризму можливо лише за умови якісної діяльності персоналу. Залучення персоналу в виробничий процес створює особливу атмосферу і є потужною мотивацією співробітників, адже надає можливість останнім реалізувати свої творчі здібності та трудовий досвід.

При цьому слід зазначити важливу роль керівництва та відносин влади між топ-менеджером і підлеглими. Поняття влади безпосередньо пов'язано із залежністю поведінки одного індивідуума від поведінки іншого. Владні повноваження є офіційним правом менеджера (лідера) приймати рішення, розподіляти ресурси і видавати накази для досягнення цілей підприємства. Але крім влади, лідер має враховувати важливість особистого впливу, за допомогою якого він має можливість корегувати поведінку підлеглих для досягнення необхідно результату.

Так, на підприємстві індустрії туризму можна виділити два типи взаємин: формальний (офіційний) і неформальний (неофіційний). Офіційні відносини регламентуються таким інструментом як влада, а неофіційні - ніким і нічим. Безумовно, процес управління відноситься до першої групи, але на підприємстві, в будь-якому випадку, існують і неформальні взаємодії, які мають безпосередній вплив на його політику.

Дуже важливо приділяти увагу двом типам взаємин, особливо це актуально для Науковий керівників підприємств індустрії туризму.

На практиці часто спостерігається ситуація, коли роль формального та неформального лідера виконують різні особистості. Офіційним лідером, безумовно, є той хто був обраний за певною процедурою і наділений владою, неофіційним є член колективу, який найбільш повно відповідає цінностям і нормам групи, та, як наслідок, є авторитетом серед свого оточення. Ефективне керівництво на підприємствах туристичної індустрії не може існувати без лідерства, адже воно є основою управлінської діяльності.

Притаманні ринку туристичних послуг ризик і невизначеність вимагають від Науковий керівника підприємства особливих професійних якостей, знань, практичних навичок, досвіду, самостійності і відповідальності за прийняті рішення. Менеджер постійно приймає участь у комунікаціях з підлеглими, партнерами, клієнтами, представниками державних органів тощо.

Так, лідерство являє собою специфічний тип управлінської взаємодії, заснований на найбільш ефективному поєднанні різних джерел влади і спрямований на спонукання людей до досягнення загальних цілей [1]. В індустрії туризму менеджеру недостатньо спиратися тільки на свій професіоналізм і формальну владу, треба ще мати досить високий рівень інтелекту, професійних знань, володіти моральними якостями, мати здоровий глузд, ініціативність, впевненість в собі, дисциплінованість, наполегливість, певний соціально-економічний статус, надійність, відповідальність, соціальну активність, гнучкість, продуктивність, швидкість і аналітичність мислення. Так, гнучке мислення забезпечує адаптивність до обставин, що динамічно змінюються, вміння приймати оптимальні, творчі управлінські рішення в складних умовах. Продуктивне мислення відображає здатність лідера до новаторських і виправданих реальністю ідей. Лідером може стати особистість, якій притаманна швидкість мислення [2]. Аналітичний тип мислення необхідний для утримання владних позицій. Всі перелічені й багато інших якостей в сукупності забезпечать ефективність професійної діяльності менеджера.

Лідер в будь-якій ситуації поводить відповідно до власної концепції: його поведінка залежить від того, ким він себе усвідомлює і як почуватися в цій ролі, як співвідносить себе з іншими. Адекватне усвідомлення лідерських складових дозволяє Науковий керівнику більш чітко реалізувати основні управлінські функції.

Кожен лідер в рамках свого підприємства повинен зрозуміти і прийняти наявність не тільки формальної групи, а й неформальної. Ретельно дослідивши склад, норми та функціональні ролі кожного члена групи, необхідно розробити і застосувати на практиці методи управління такими групами з метою використання їх потенціалу та зменшення негативного впливу на організацію.

Неформальні групи найчастіше зміцнюють трудовий колектив і формальний Науковий керівник організації повинен їх підтримувати.

1. Словіцька Т.В. Сутність феноменів керівництва та лідерства / Т.В. Словіцька // Університетські наукові записки. – 2010. – № 3(31). – С. 306-312.

2. Неформальний лідер: [Електрон. ресурс] – Режим доступу: http://www.psychologos.ru/articles/view/neformalnyy_lider.

ПРОФЕСІЙНЕ ВИГОРАННЯ ПРАЦІВНИКІВ ГОТЕЛЬНИХ ПІДПРИЄМСТВ

Бабіч В.О.

Науковий керівник – Александрова С.А., канд. пед. наук, доцент

Емоційний стан працівника готельного підприємства є дуже важливою умовою їх результативної праці. На тлі постійних стресів, непорозуміння з колегами, інтелектуального та емоційного перевантажень може виникати синдром «професійного вигорання». Особливо актуальна ця проблема у сучасних складних умовах для персоналу готельних підприємств, діяльність яких пов'язана із взаємодією з людьми.

Не зважаючи на те, що з 1974 року вийшло більше ніж дві тисячі наукових праць, присвячених дослідженню синдрому «професійного вигорання», залишається багато невирішених питань. Трактуювання цього терміну у науковій літературі з'явилося завдяки американському психіатру Х. Дж. Фрейденбергеру [1], який охарактеризував психологічний стан працівників, специфікою діяльності яких є постійний контакт з людьми, та, як наслідок, емоційна напруга. Як відомо, робота з людьми є найважчою, адже спрогнозувати їх поведінку в тій чи іншій ситуації практично неможливо. Професійне вигорання розглядається як особливий тип робочого стресу (стан фізичного, емоційного або психічного виснаження).